

2022-2024 - Interne Vertrouwenspersonen; een evaluatie twee jaar na de start

Inleiding

De pool van circa 50 interne vertrouwenspersonen is in mei 2022 gestart. Medewerkers kunnen laagdrempelig contact hen opnemen om in een vertrouwelijk gesprek ongewenste situaties op het gebied van integriteit en omgangsvormen te bespreken. Een vertrouwenspersoon staat naast de medewerker en luistert, ondersteunt, adviseert en verwijst een medewerker zo nodig door. Zij zijn een belangrijke schakel binnen UWV om te zorgen dat medewerkers in een veilig en goed arbeidsklimaat kunnen werken waarin ongewenste situaties bespreekbaar zijn.

De OR is nauw betrokken geweest bij de (bestuurlijke) oprichting en inrichting hiervan en heeft op 12 juli 2021 instemming verleend aan deze belangrijke nieuwe rol binnen UWV. Met die instemming is afgesproken het functioneren en de organisatorische inrichting van de vertrouwenspersonen te evalueren op basis van de volgende elementen:

1. Bekendheid
2. Vindbaarheid
3. Toegankelijkheid
4. Tijdsbesteding
5. Inrichting
6. Ervaring van vertrouwenspersonen en hulpvragers

Die evaluatie heeft in de afgelopen periode plaatsgevonden in nauwe samenwerking met de werkgroep Integriteit van de OR.

Opzet evaluatie

De input voor de evaluatie is via verschillende bronnen verzameld:

- Vanuit het perspectief van de melder en de vertrouwenspersoon: De rode draden uit de registratie, ervaringen en cijfers, de output van landelijke dagen met de vertrouwenspersonen waaronder een gesprek met de voorzitter van de RvB en Hoofd BI.
- Vanuit het perspectief van medewerkers: In de vragenlijst 'bewust integer handelen' die begin januari 2024 aan alle medewerkers is gestuurd, zijn specifieke vragen gesteld die betrekking hebben op de interne vertrouwenspersonen. De vragenlijst werd door 6.725 collega's ingevuld.
- Vanuit het perspectief van de OR: De leden van de OR hebben input gegeven d.m.v. een enquête die onder OR leden is uitgezet. De enquête werd door 10 OR leden ingevuld.
- Vanuit de functionele lijn Bureau Integriteit: Signalen via Hoofd Bureau Integriteit en de twee contactpersonen voor de vertrouwenspersonen van Bureau Integriteit.
- Tot slot is ook informatie opgehaald bij andere (overheids)organisatie, die al meer expertise en ervaring met interne vertrouwenspersonen hebben opgedaan.

Resultaten evaluatie

1. Bekendheid

Bij de start van de interne vertrouwenspersonen in 2022 is er via DWU en nieuwsbrieven veel aandacht besteed aan de bekenwording van deze nieuwe rol. Vertrouwenspersonen hebben voorlichting en presentaties gegeven in teams en zijn zij geïnterviewd voor diverse nieuwsbrieven. In de e-learning integriteit, verplicht voor elke nieuwe medewerkers, wordt de rol van vertrouwenspersoon uitgebreid belicht.

Vanuit de vragenlijst 'bewust integer handelen' geeft 82% van de 6.725 respondenten aan bekend te zijn met het loket vertrouwenspersonen. Dit is een stijging t.o.v. 2022, het was toen 77% en in 2020 was het 63% voor alleen de externe vertrouwenspersonen (zie bijlage voor de grafische weergave).

Daarnaast is de vraag gesteld 'ik benader een vertrouwenspersoon als ik zit met een situatie over ongewenste omgangsvormen'. Hierop is als volgt gescoord: zeer oneens 0%, oneens 19%, neutraal 19%, eens 58% en zeer eens 4%.

80% (8) vanuit de enquête OR is bekend met de interne vertrouwenspersonen
40% (4) vanuit de enquête weet wat de vertrouwenspersoon kan betekenen
40% (4) vindt dat het bestaan van de vertrouwenspersonen voldoende aandacht krijgt

2. Vindbaarheid

Medewerkers kiezen zelf een vertrouwenspersoon via het vertrouwenspersonenoverzicht op de Digitale Werkplek. Iedere vertrouwenspersoon staat hier met een foto, een persoonlijk verhaal en contactgegevens zodat een medewerker een keuze heeft en contact opneemt met iemand die bij hen past. Dit kan een vertrouwenspersoon uit het district zijn maar kan ook juist iemand van een ander district of divisie.

Vanuit de enquête van de OR wist 50% (5) hoe je met een vertrouwenspersoon in contact kan komen.

In 2023 zijn er 265 hulpvragen aan de interne vertrouwenspersonen van UWV gesteld (in 12 maanden). In 2022 waren dat 165 hulpvragen (in 8 maanden vanaf de start in mei 2022) tijd. Geëxtrapoleerd betekent dat een stijging met 20%. In vergelijking met 2022 zijn de hulpvragen in 2023 meer verdeeld en minder toegespitst op het onderwerp ongewenste omgangsvormen; 73% in 2022 tegen 61% in 2023. Het aantal hulpvragen met de onderwerpen arbeidsconflict (8% in 2022 tegen 22% in 2023) en integriteit (2% in 2022 tegen 5% in 2023) zijn toegenomen. Het aantal hulpvragen waarbij de hiërarchische relatie een rol speelt is toegenomen. In 2022 was dit 55% en in 2023 73%. Daarbij hebben zich situaties voorgedaan waarbij het handelen van het management de nodige impact heeft op medewerkers. Anderzijds blijkt dat uit gesprekken met het management dat zij zich vooral in relatie tot situaties rondom aanspreken en omgangsvormen kwetsbaar kunnen voelen en behoefte hebben aan ondersteuning (zie bijlage voor de grafische weergave).

3. Toegankelijkheid

De interne vertrouwenspersonen kunnen rechtstreeks benaderd worden. Zij staan met hun foto, telefoonnummer, mailadres en een persoonlijke tekst op DWU. Daarnaast geven zij voorlichting over hun rol door presentaties te geven in hun district/ rayon. Leidinggevend worden gestimuleerd om vertrouwenspersonen uit te nodigen bij een werkoverleg.

De vraag uit de vragenlijst 'bewust integer handelen': 'Ik benader een VP bij ongewenste omgangsvormen' werd door de 6.725 respondenten als volgt beantwoord: 62% eens/zeer eens, 19% oneens, 19% neutraal.

50% (5) vanuit de enquête OR vindt de wijze waarop je een interne VP kan benaderen voldoende laagdrempelig (zie bijlage voor de grafische weergave).

4. Tijdsbesteding

De interne vertrouwenspersonen zijn benoemd voor een periode van 4 jaar (met de mogelijkheid één keer te verlengen). Gedurende deze periode worden zij vrijgesteld om zich binnen de reguliere contracturen flexibel gemiddeld 4 tot 8 uur per maand voor deze rol in te zetten. De intervisiebijeenkomsten (4x per jaar), bij- en nascholingsactiviteiten (1 x per jaar) en deelname aan overlegvormen (3x per jaar) vallen hierbuiten. Vanuit de gesprekken met en registratie door de vertrouwenspersonen is af te leiden dat de 4 tot 8 uur over het algemeen toereikend is om aan het aantal hulpvragen te kunnen voldoen. Het aantal hulpvragen wisselt wel sterk per vertrouwenspersoon. Gebleken is dat het wijzigen van de volgorde van de VP-en op DWU helpt om als vertrouwenspersoon eerder gebeld of gemaild te worden. Soms heeft een vertrouwenspersoon meer tijd nodig dan de afgesproken 4 tot 8 uur. Die ruimte wordt over het algemeen gevonden en door de leidinggevende gegeven. Als de vertrouwenspersoon geen ruimte heeft voor een hulpvraag vindt doorverwijzing en een warme overdracht plaats naar een collega VP. Dit verloopt goed.

In incidentele gevallen kreeg de vertrouwenspersoon van de leidinggevende onvoldoende ruimte voor de rol van VP. In die gevallen heeft de contactpersoon van Bureau Integriteit in overleg met de vertrouwenspersoon contact opgenomen met de betreffende leidinggevende waarmee het probleem werd opgelost.

5. Inrichting

De interne vertrouwenspersonen vallen functioneel onder Bureau Integriteit, hiërarchisch onder de eigen manager. Het contact met Bureau Integriteit vanuit de functionele lijn bestaat uit sparren over casuïstiek en het organiseren van professionaliseringsactiviteiten, bijscholing, landelijke bijeenkomsten en intervisie. Ook worden de vertrouwenspersonen middels een maandelijks nieuwsbrief geïnformeerd over relevante zaken.

De functionele lijn met Bureau Integriteit wordt door de vertrouwenspersonen als helpend en steunend ervaren.

6. Ervaring van vertrouwenspersonen en hulpvragers

Het geeft vertrouwenspersonen veel voldoening om collega's te steunen bij voor hen lastige situaties. Zij geven aan dat zij deze rol als een verdieping ervaren naast hun functie. De vertrouwenspersonen bellen de hulpvragers na afronding van het traject na voor feedback. Zij krijgen terug dat de hulpvragers zich gesteund voelen door de vertrouwenspersoon doordat zij hun hart konden luchten, advies kregen over de verschillende mogelijkheden om met de hulpvraag om te gaan, geholpen werden bij de voorbereiding van een gesprek of door als toehoorder bij een gesprek aanwezig te zijn.

Conclusie en vervolgacties

Op basis van de evaluatie kan worden geconcludeerd dat de interne vertrouwenspersonen goed bekend zijn en gevonden worden en dat collega's hun steun als helpend ervaren. Ook kan worden geconcludeerd dat de inrichting zoals nu vormgegeven voldoet aan de doelstelling om een laagdrempelig loket in te richten waar medewerkers ongewenste situaties kunnen bespreken en volstaat in de huidige formatie (m.u.v. van een gebrek aan vertrouwenspersonen met een leidinggevend profiel) en tijdsbesteding.

Op 1 mei 2024 heeft het gesprek over de uitkomsten van de evaluatie plaatsgevonden met de werkgroep BI van de OR. De werkgroep BI onderschreef de bevindingen uit de evaluatie. Zij zijn blij dat de vertrouwenspersonen gevonden worden door de medewerkers en dat hun meerwaarde uit de evaluatie naar voren komt. De aanwezigheid van de vertrouwenspersonen helpt bij het creëren van een veilig werkklimaat waar iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt.

Om de rol van vertrouwenspersonen binnen UWV verder te versterken en te professionaliseren zijn samen met de werkgroep BI van de OR de onderstaande vervolgacties geformuleerd, die deels al zijn opgepakt.

➤ **Bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid verder vergroten**

Blijvende aandacht voor de rol en zichtbaarheid van de vertrouwenspersonen is een belangrijk speerpunt zodat (nieuwe) medewerkers hen weten te vinden en de drempel om contact op te nemen laag is. De komende jaren is het doel om de communicatie en voorlichting over de vertrouwenspersonen op alle niveaus in de organisatie verder te versterken zodat medewerkers de weg kennen naar een vertrouwenspersoon en er intern naar hen wordt doorverwezen door andere loketten. De acties die dit doel ondersteunen zijn onder andere planning van interviews, ervaringsverhalen, voorlichtingsmateriaal en workshops. Leidinggevend worden gestimuleerd om vertrouwenspersonen uit te nodigen bij een werkoverleg, een medewerker te wijzen op de rol van een vertrouwenspersoon en de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon als toehoorder bij een gesprek aan te laten sluiten.

Landelijk zal hier aandacht aan besteed worden bijvoorbeeld in relatie tot de communicatie rondom de Week van Waarden, berichtgeving in het managementnieuws en in artikelen op DWU en in de nieuwsbrief 'Tijd voor integriteit' van Bureau Integriteit. In de districten wordt hierop ingezet, o.a. door het geven van presentaties en artikelen in nieuwsbrieven.

➤ **Externe vertrouwenspersonen**

Naast de interne vertrouwenspersonen kan een medewerker ook contact opnemen met een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersonen zijn niet aan UWV verbonden en vervullen deze rol voor medewerkers die de voorkeur geven aan de vertrouwenspersoon buiten de organisatie. De functionele aansturing van de externe vertrouwenspersonen is recentelijk overgedragen vanuit HRM aan Bureau Integriteit. Ingezet wordt op het verbinden van de externe vertrouwenspersonen met het netwerk van interne vertrouwenspersonen (met behoud van de afstand tot UWV) zodat zij kunnen aansluiten bij de professionaliseringsdagen en kennisuitwisseling met de interne vertrouwenspersonen. Dit zorgt er ook voor dat rode draden sneller kunnen worden gedetecteerd. Ook komt er één jaarrapportage met een deel vanuit de interne en een deel vanuit de externe Vertrouwenspersonen.

➤ Professionalisering vertrouwenspersonen

Registreren en certificeren

Alle interne vertrouwenspersonen van UWV zijn vanaf maart 2024 gecertificeerd en geregistreerd bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) in het beroepenregister. Elke vier jaar volgt een herregistratie. Een vertrouwenspersoon moet voldoen aan de kwaliteitseisen die gelden voor een vertrouwenspersoon. Dat betekent dat zij gesprekken voeren, intervisie, training en bijscholing volgen.

Intervisie verder ontwikkelen

De vertrouwenspersonen van twee districten hebben ten minste vier intervisie bijeenkomst per jaar. In eerste instantie werd deze intervisie besteed aan de invulling van de rol en het delen van ervaringen en dilemma's. Na de certificering van de vertrouwenspersonen gaan voor de intervisie nieuwe regels gelden waar UWV bij aansluit. Intervisie is gericht op de persoonlijke groei van de vertrouwenspersonen waarbij beroepsgenoten reflecteren op de hulpvragen en gesprekken met medewerkers waar je als individu tegen aan loopt. Een professionele begeleider werkt deze vorm van intervisie samen met de vertrouwenspersonen uit waarbij vervolgens naar keuze met of zonder externe begeleiding de intervisie wordt voortgezet.

Expertisesessies

Om de kennis van de vertrouwenspersonen op peil te houden worden jaarlijks expertise sessies georganiseerd. Deze sessie voldoen aan de geaccrediteerde scholingsdagen die gelden voor de inschrijving in het beroepenregister. De onderwerpen die aan bod komen worden afgestemd op de behoefte van de vertrouwenspersonen. Daarnaast volgen diverse vertrouwenspersonen zelf nog opleidingen en training die ten goede komen aan de uitvoering van de rol van vertrouwenspersoon zoals bijvoorbeeld de mediation opleiding die een aantal vertrouwenspersonen momenteel volgen.

Landelijke ontmoetingsdagen

Twee keer per jaar worden landelijke ontmoetingsdagen georganiseerd voor de vertrouwenspersonen waarbij kennisdelen, ervaringen uitwisselen centraal staat. De voorzitter van de Raad van Bestuur is samen met Hoofd Bureau Integriteit bij een van deze dagen aanwezig om in gesprek te gaan met de vertrouwenspersonen.

Bila's met de vertrouwenspersonen

Jaarlijks (of vaker indien gewenst) zullen de contactpersonen van de vertrouwenspersonen bij BI een gesprek voeren met elke interne vertrouwenspersoon over de invulling van de rol en de eventuele knelpunten die daarin worden ervaren te bespreken.

Signaleringsfunctie verder ontwikkelen

Een van de hoofdtaken van de vertrouwenspersonen is de signaleringsfunctie. Voor de vertrouwenspersonen het is dikwijls nog zoeken hoe zij deze taak verder gestalte kunnen geven. Het geven van signalen is tijdens de landelijke dag op 23 april 2024 verder besproken en uitgediept. Dit onderwerp zal structureel aandacht krijgen daarnaast zullen de signalen naast de hulpvragen geregistreerd worden.

➤ **Samenwerking met andere loketten**

Regelmatig spelen er casussen waarbij overdracht van of samenwerking tussen de verschillende loketten op een specifieke casus aan de orde is. Daarom wordt ingezet op betere onderlinge samenwerking tussen de loketten, waarbij ieder optimaal wordt ingezet op de eigen rol.

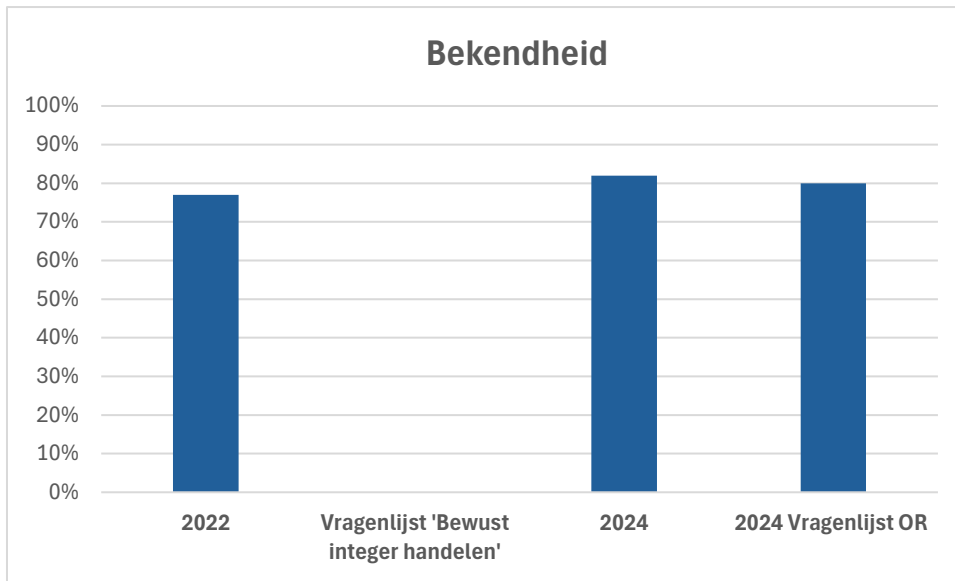
➤ **Interne vertrouwenspersonen met een leidinggevend profiel**

Gebleken is dat leidinggevende behoefte hebben om lastige situaties en dilemma's vertrouwelijk te bespreken met een vertrouwenspersoon waarmee zij zich kunnen identificeren en dat dat met de huidige bezetting vertrouwenspersonen niet altijd het geval is. Daarom worden een aantal nieuwe interne vertrouwenspersonen met een leidinggevend profiel geworven en toegevoegd aan het netwerk van interne vertrouwenspersonen.

➤ **Klachtenregeling**

De klachtenregeling van Bureau Integriteit (die betrekking heeft op het handelen van medewerkers van Bureau Integriteit) wordt dit jaar herzien en uitgebreid met de vertrouwenspersonen zodat ook medewerkers die van mening zijn dat door een vertrouwenspersoon niet behoorlijk is gehandeld hierover een klacht kunnen indienen.

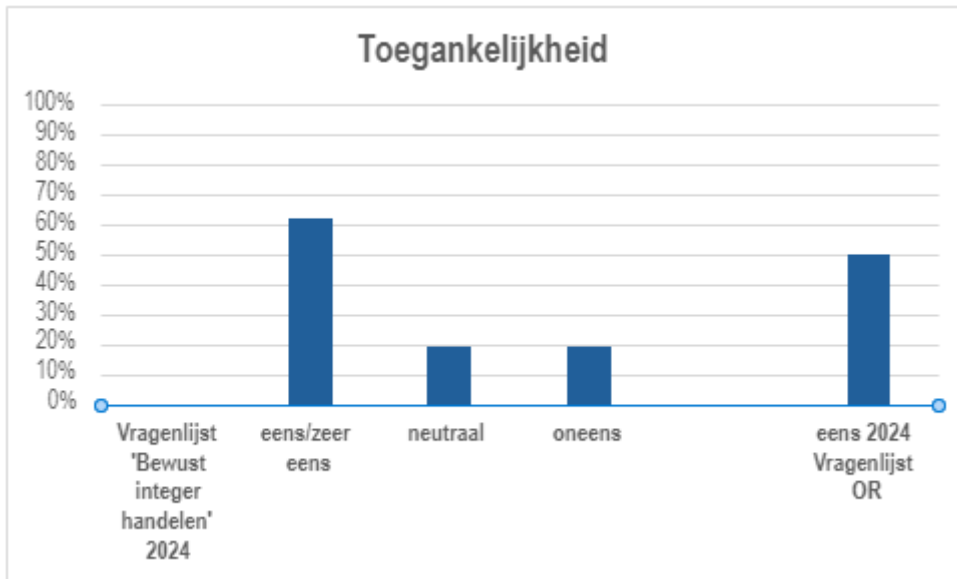
Bijlage: Cijfers bekendheid, vindbaarheid en toegankelijkheid vertrouwenspersonen



Antwoord op de vraag: 'Ik ben bekend met de vertrouwenspersonen'
Vragenlijst Bewust integer handelen: 6.725 respondenten
Vragenlijst OR: 10 respondenten

Vindbaarheid





Antwoord op de vraag: 'Ik benader een VP bij ongewenste omgangsvormen'

Vragenlijst Bewust integer handelen: 6.725 respondenten

Vragenlijst OR: 10 respondenten